

**ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)
REGIONE PUGLIA**

INFORMAZIONI RILEVATE	ANDRIA	BARI	BARLETTA	BRINDISI	FOGGIA	LECCE	TARANTO	TRANI
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	No
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2020	2020	2019	2020	2019		2017/2018	
Fattori di qualità del servizio								
Sicurezza del viaggio	No	Si	Si	Si	Si		No	
Affidabilità del servizio	Si	Si	Si	Parziale ¹	No		No	
Pulizia dei mezzi	Si	Si	Si	Si	Si		Si	
Confortevolezza del viaggio	Parziale ²	Parziale ²	No	Parziale ²	Si		No	
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Si	Si	Generica ³	Si	Si		Si	
Attenzione all'ambiente	Si	Si	Generica ⁴	Si	Si		Si	
Tutela								
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	No	Si	No	Si	Si		Si	
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	Si	Si	Si	Si		Si	
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	No	Si	Si	Si	Si		Si	
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	No	No	No	No	No		No	
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	No	Si	Si	Si	No		Si	
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	No	No	No	No	No		No	
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	Si	Si	No	No	No		No	
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs 169/2014	No	No	No	Entrambi	No		No	
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	No	Si	No	Si	Si		No	
Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	No	No	No	Si	No		No	

NOTE

¹non sono presenti informazioni riguardo la puntualità

²non sono presenti informazioni sull'affollamento

³non sono presenti informazioni specifiche sul numero di mezzi accessibili alle persone a mobilità ridotta

⁴non sono presenti informazioni specifiche sul numero dei mezzi a basso impatto